
Rundschreiben

Kulanzregelung Designwerk E-LKW

Dokument in Originalsprache

Herausgeber

Designwerk Technologies AG
www.designwerk.com
Member of the Volvo Group

Gültigkeit

Dies ist ein internes Dokument für die Partner von Designwerk.

1. Kulanz

Kulanz ist eine freiwillige Beteiligung an oder die Kostenübernahme von Reparaturarbeiten an Designwerk-Komponenten, zeitnah nach Ablauf der Herstellergarantie von Designwerk (DW). Eine Kulanzleistung für Reparaturen an Volvo- oder Daimler-Komponenten ist ausgeschlossen, mit Ausnahme von Fällen, bei denen die Schadensursache bei Designwerk-Komponenten im Sinne von Folgeschäden liegt.

Diese Kulanzregelung stellt ein Entscheidungsraster für den DW-Kundendienst bei Kulanzanfragen durch die DW-Partner dar, ohne dass daraus ein Anrecht auf Kulanzleistungen abgeleitet werden kann. Es gilt eine Einzelfallprüfung!

2. Voraussetzungen

Folgende Grundvoraussetzung gelten für das Gewähren von Kulanzleistungen:

- Kostenbeanstandung durch den Kunden (eine generelle Kulanzbeteiligung, einzig aus dem Grund, dass die Parameter des Kulanzrasters erfüllt sind, ist nicht erlaubt).
- Wartungsintervalle müssen eingehalten werden, ansonsten wird eine Beteiligung abgelehnt oder reduziert sich nach Ermessen des DW-Kundendienstmitarbeitenden, jedoch um mindestens 20 % des Gesamtbetrages.
- Reparaturarbeiten müssen durch einen autorisierten Designwerk-Partner oder durch Designwerk selbst ausgeführt werden.

3. Vorgehen

Der Designwerk-Partner stellt eine Kulanzanfrage, inklusive Kostenvoranschlag (gemäss Garantie-Verrechnungslohn, DW-Festzeiten und DW-Teilekonditionen) an support@designwerk.com.

Der DW-Kundendienst prüft den Antrag und teilt die Kulanzbeteiligung per E-Mail-Antwort an den DW-Partner mit. Diese Freigabe-E-Mail muss der DW-Partner der Rechnung beifügen. Eine Kulanzbeteiligung geht der Verrechnung mit einem Designwerk Diamond Wartungs- und Reparaturvertrag vor.

4. Technische Kulanz

Dieses Kulanzraster regelt die technische Kulanz. Das Freigeben von entsprechenden Kulanzleistungen liegt in der Entscheidungskompetenz der DW-Kundendienstmitarbeitenden. Eine Kulanzbeteiligung für Reparatursummen < 1000.- CHF ist nicht vorgesehen. Bei der Einstufung aufgrund Alter und Laufleistung gilt das zuerst Erreichte.

Fahrzeugalter	Laufleistung	Kulanzbeteiligung Material bis zu	Kulanzbeteiligung Arbeit bis zu
< 18 Monate	< 150 tkm	100 %	75 %
< 24 Monate	< 200 tkm	75 %	50 %
< 36 Monate	< 300 tkm	50 %	0 %
> 36 Monate	> 300 tkm	0 %	0 %

5. Kommerzielle Kulanz

Nebst der technischen Kulanz kann durch den Leiter Aftersales oder die Geschäftsleitung eine weiterreichende, kommerzielle Kulanzbeteiligung entschieden werden, im Einzelfall bis zu einer Kostenübernahme von 100 %.

Auch die Entscheidung über eine teilweise oder gesamte Kostenübernahme bei Reparaturen aufgrund von bekannten Qualitätsmängeln oder hohen Auffälligkeiten an DW-Komponenten wird im Einzelfall durch den Leiter Aftersales und pauschal durch die Geschäftsleitung gefällt.

6. Zusatzleistungen

Dieses Kulanzraster betrifft nur Reparaturarbeiten und Ersatzteile von Designwerk und DW-Partnern. Die anteilmässige Übernahme von Zusatzleistungen oder Fremdleistungen, wie Abschleppen, Ersatzfahrzeugmiete, Energiekosten usw. können im Einzelfall durch den Leiter Aftersales bewilligt werden, sofern die Ausfallsursache in dieses Kulanzraster fällt.

7. Gültigkeit

Diese Regelung gilt bis auf Widerruf ab dem 1. April 2024.

Designwerk Technologies AG